

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Transportasi merupakan bagian penting dalam hidup masyarakat zaman sekarang ini seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk. Saat ini rata-rata masyarakat perkotaan sudah memiliki transportasi pribadi yang efektif dan efisien untuk mobilisasi dari satu tempat ke tempat lainnya. Sayangnya pertumbuhan jumlah transportasi tersebut tidak diimbangi dengan pertumbuhan luas jalan yang tersedia. Akhirnya terciptalah masalah baru yaitu kemacetan. Permasalahan ketepatan waktupun akhirnya muncul akibat dampak dari kemacetan di perkotaan terutama kota besar seperti Jakarta. Banyak pihak yang akhirnya dirugikan seperti misalnya para pekerja dan anak-anak sekolah yang menjadi terlambat masuk kerja dan masuk sekolah. Untuk mengatasinya, hadirlah perusahaan transportasi umum berbasis online. Dengan mudahnya kita dapat memesan lewat aplikasi dan dijemput tanpa perlu menunggu waktu lama. Kemacetanpun bisa setidaknya teratasi dengan transportasi online roda dua atau yang sering disebut ojek online. Salah satu perusahaan transportasi online yang hadir untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah *Goride*.

Perusahaan di bidang jasa pada transportasi darat khususnya perusahaan transportasi online dapat melihat kondisi yang terjadi saat ini. Pada zaman sekarang perkembangan transportasi bermotor roda dua mengalami peningkatan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun serta kebutuhan seseorang dalam bepergian jarak jauh melalui transportasi darat yang semakin meningkat. Perusahaan transportasi online dapat mengembangkan strategi pemasarannya selain mengantarkan manusia juga dapat berguna sebagai mengantar barang serta makanan.

Goride merupakan aplikasi transportasi online yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia. Ini berdasarkan dari hasil survei DailySocial.Id yang menunjukkan bahwa sebanyak 85,22% responden telah

menggunakan layanan transportasi *online*. Sementara responden yang menggunakan Grab hanya 66,24%. Survei ini menghitung suara apabila responden pernah menggunakan layanan transportasi berbasis internet tersebut. Saat ini, aplikasi transportasi *online* tersebut tidak hanya menyediakan jasa layanan transportasi semata, tapi juga menawarkan jasa lainnya. *Goride* contohnya, menyediakan layanan kurir barang dengan nama Go-Send, layanan pesan-antar makanan (Go-Food), hingga layanan bersih-bersih rumah (Go-Clean).

Dengan segala promosi yang dijalankan Grab tentu masyarakat pengguna transportasi online akan membandingkannya dengan promosi yang dijalankan oleh transportasi online lainnya seperti *Goride*. Biasanya masyarakat cenderung memilih salah satu yang promosinya menguntungkan bagi mereka para pengguna transportasi di samping perbandingan tarif manakah yang paling murah. Dengan adanya pola kebiasaan para pengguna transportasi tersebut tentu akan muncul berbagai pendapat seperti apa brand image *Goride* di persepsi mereka serta pengaruhnya terhadap keputusan pemilihan para pengguna transportasi *online*.

Strategi pemasaran merupakan rencana yang menjelaskan tentang ekspektasi perusahaan terhadap dampak dari berbagai aktivitas dan program pemasaran terhadap permintaan produk atau jasa di pasar sasaran tertentu. Perusahaan jasa dapat menetapkan strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satu faktor yang mempengaruhi dalam proses keputusan pembelian yang dilakukan oleh penumpang adalah persepsi harga, kualitas pelayanan, dan promosi yang dilakukan perusahaan jasa transportasi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi dalam keputusan pembelian adalah promosi. Promosi merupakan salah satu variabel dari bauran pemasaran yang penting untuk dilakukan perusahaan dalam memasarkan suatu produk atau jasa. Kegiatan dalam promosi tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan dengan konsumen, namun juga dapat sebagai alat supaya mempengaruhi konsumen untuk kegiatan pembelian produk atau menggunakan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

Driver Goride akan melakukan pembelian mewakili pelanggan kemudian mengantarkan barang belanjaan tersebut kepada pelanggan yang bersangkutan. *Go-Food* adalah layanan untuk memesan makanan dari *Goride*.

Adapun pemesanan *Goride* bisa dilakukan melalui aplikasi smartphone yang bisa diunduh disitus *Goride.com*, *Play Store* atau *App Store*. Dalam tampilan aplikasi tersebut kita bisa memilih opsi mengantar apa atau siapa dan tujuan yang ingin diantar. Itulah yang membedakan gojek dengan ojek tradisional.

Dan pada program promosi banyak diberikan diberbagai tempat dan lokasi hal ini pasti lebih menguntungkan untuk menarik keputusan menggunakan Jasa Gojek

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Persepsi Harga, Periklanan dan Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Goride Goride*”**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis membuat rumusan masalah ini adalah:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Goride*?
2. Apakah periklanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Goride*?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Goride*?
4. Apakah harga, periklanan dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Goride*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan penggunaan *Goride*.
2. Untuk mengetahui pengaruh periklanan terhadap keputusan penggunaan *Goride*.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan penggunaan *Goride*.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, periklanan dan pelayanan terhadap keputusan penggunaan *Goride* ?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat, antara lain:

1) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan sampai sejauh mana teori-teori yang didapat selama di bangku perkuliahan dapat diterapkan dalam dunia nyata.

2) Bagi STEI

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan masalah pengaruh Harga, Promosi dan Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan *Goride*.

3) Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam memberikan keputusan kepada pengguna jasa dan peningkatan Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan.